

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIBITUNG**

Widiastuti

[Widyatommy01@gmail.com](mailto:Widyatommy01@gmail.com)

Dosen Prodi Manajemen Pelita Bangsa

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variabel intervening, kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati.

Data diperoleh dari data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dengan observasi langsung dari penyebaran kuisioner kepada wajib pajak dan data sekunder diperoleh dari KPP Pratama Cibitung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat dekriptif dan teknik analisis datanya adalah regresi liner berganda, uji hipotesis secara simultan (uji F) dan parsial (Uji t)

Penelitian ini mengungkapkan kepuasan wajib pajak dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan maksimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

**I. PENDAHULUAN**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendapatan negara dan hibah adalah semua penerimaan negara yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, serta penerimaan hibah dari dalam negeri dan luar negeri.

Sumber utama penerimaan negara adalah pajak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sebagian besar sumber penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari pajak dan sekitar 73,7 persen dari total penerimaan negara bersumber dari penerimaan pajak.

Permasalahannya adalah dari tingginya pendapatan pajak tersebut masih ada *tax gap* di Indonesia. Pengertian *tax gap* adalah kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhitung dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahunnya (Mustikasari, 2007). Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan sesungguhnya penerimaan pajak di Indonesia masih bisa lebih dimaksimalkan lagi.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system* (MuliariandSetiawan 2009).

*Self assesment system* mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Konsekuensi dari penerapan *self assesment system* adalah bahwa Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak (Maria, 2012). Oleh karena itu, kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Priyantini, 2008:3).

Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam penerapan *self assesment system* adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik (Supadmi, 2009)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan ujung tombak penerimaan negara dari sektor pajak sehingga KPP harus memberikan kualitas pelayanan yang baik yang akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian dilakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung”.

## II. KAJIAN TEORI DAN METODE

### 1. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Soemitro (1994) adalah sebagai berikut ;

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara

(peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintahan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegenprestatie*) yang

langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Pengertian lainnya pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus yang digunakan untuk membiayai *public investment*.”

Sedangkan pengertian pajak yang tertuang dalam Undang-Undang yang mengenai ketentuan ketentuan umum perpajakan yang baru yaitu UU No.16 Tahun 2009 adalah ;

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

### 2. Pengertian Kualitas

Menurut (Goetsh dan Davis dalam Suratno ; 2004) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya (Edvardsoon, et al., dalam Tjiptono; 2000) menyebutkan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut, peneliti berpendapat bahwa kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu penilaian yang diukur dari kepuasan pelanggan yang erat kaitannya dengan persepsi pelanggan atas pemberi jasa.

### 3. Pengertian Kepatuhan

Menurut (Komalasari dalam Ibtida;2010) menyatakan jika berbicara tentang kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui tentang apa yang harus diukur, apakah *evasion, avoidance, compliance* atau *non compliance*.

Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 pada pasal 1 memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan,

4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **4. Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan pelanggan (Amelia, 2009) merupakan suatu strategi pelayanan yang menekankan pada segi kualitas produk maupun layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Oleh karena itu pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius bagi manajemen perusahaan jasa yang dapat dijadikan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan yang kompetitif.

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak. Menurut Kotler (2005:36) dalam Rusydi dan Fathoni (2008) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pasalnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Berdasarkan kerangka pemikiran maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut ;

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

H3 : Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H4 : Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **METODE PENELITIAN**

#### **III. Metode Penelitian**

Penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisa hubungan satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lain. variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) dan variabel intervening yaitu kepuasan wajib pajak (Z).

Objek penelitian adalah subyek pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua wajib pajak yang terdaftar dan efektif di KPP Pratama Cibitung. Sebagian anggota Populasi diambil secara acak dengan komposisi proporsional atau disproporsional. Jika sample yang terpilih tidak mengembalikan lembar kuisioner, maka diganti dengan sample yang dinomor berikutnya.

#### **Teknik Pengumpulan Data Penelitian**

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh data yang dilakukan secara teknis dilapangan. Teknik pengumpulan data yang akan diteliti yaitu :

1. Data Primer

Data primer di peroleh dengan menyebar kuisioner. Kuisioner diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah laporan penerimaan pajak penghasilan selama 5 tahun terakhir yang didapatkan dari Kanwil Jabar II.

3. Hubungan Teknik data dengan instrument pengumpulan data ditunjang oleh pengumpulan data secara kuisioner dan data sekunder yang dilakukan di lapangan (KPP Pratama Cibitung), sehingga pengumpulan data bisa dilakukan secara efektif dan efisien.

#### **Metode Analisis Data**

Pengujian yang dilakukan dengan uji analisis jalur (*path analysis*) model kompleks untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel *intervening*. Analisis jalur digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian bersifat kausalitas.

Struktur hubungan antar variabel independent dan variabel dependent beserta dengan variabel *intervening* dapat digambarkan sebagai berikut ;

### Pengujian Hipotesis

Al Rasyid dalam Kuncoro (2012 ; 115) mengatakan bahwa dalam penelitian sosial tidak semata-mata hanya mengungkapkan hubungan variabel sebagai terjemahan statistik dari hubungan antara variabel alami, tetapi terfokus pada upaya untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel.

Pada diagram jalur digunakan dua macam anak panah yaitu :

- Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari sebuah variabel eksogen [variabel penyebab (X)] terhadap sebuah variabel endogen [variabel akibat (Y)] misalnya:  $X1 \rightarrow Y$
- Anak panah dua arah yang menyatakan hubungan korelasional antara variabel eksogen, misalnya  $X1 \longleftrightarrow X2$

Langkah- langkah untuk menguji path analysis sebagai berikut :

- Merumuskan hipotesis dengan persamaan struktural, yaitu ;  

$$Y = \rho_{yx1} X1 + \rho_{yx2} X2 + \rho_y \epsilon_1$$
- Menghitung koefisien korelasi dan regresi dengan SPSS versi 20
  - Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau  $[0,05 \leq \text{Sig}]$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.
  - Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau  $[0,05 \geq \text{Sig}]$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.
- Pengaruh Variabel X terhadap Z
  - Pengaruh X terhadap Z secara langsung =  $\rho_{zx}$ .
  - Pengaruh Tidak Langsung  
 Pengaruh X terhadap Z melalui Y1 =  $(\rho_{zx} \cdot \rho_{Y1X}) + \rho_{ZY1}$

### Pengujian Koefisien Jalur

Pengujian koefisien jalur diperoleh dengan pengujian sebagai berikut :

1) Pengujian secara simultan (f-statistik)

Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut ;

$$H_a : \rho_{X3X1} = \rho_{X3X2} \neq 0$$

$$H_0 : \rho_{X3X1} = \rho_{X3X2} = 0$$

Untuk memudahkan maka pengujian menggunakan program Lisers versi 8.7. jika nilai probabilitas lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan. Jika nilai probabilitas lebih besar dengan 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

2) Pengujian secara parsial (t-statistik)

Hipotesis statistik di rumuskan sebagai berikut ;

a. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

$$H_a : \rho_{y X1} > 0$$

Hipotesisnya :

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$$H_0 : \rho_{y X1} = 0$$

Hipotesisnya :

- Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak

$$H_a : \rho_{z X1} > 0$$

Hipotesisnya :

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

$$H_0 : \rho_{z X1} = 0$$

Hipotesisnya :

- Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

c. Kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_a : \rho_{YX1} > 0$

Hipotesisnya :

- Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_o : \rho_{YX1} = 0$

Hipotesisnya :

- Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Kepuasan wajib pajak memperkuat atau memperlemah pengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_a : \rho_{YX1} > 0$

Hipotesisnya :

- Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan (memperkuat) pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_o : \rho_{YX1} = 0$

Hipotesisnya :

- Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan (memperlemah) pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pengujian Analisis Regresi

Untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak, maka data haruslah diolah terlebih dahulu.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak orang pribadi dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Rancangan pengujian hipotesis ini dimulai dengan menerapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan test statistik, perhitungan nilai statistik, dan penerapan tingkat regresi dan korelasi.

Adapun penjelasan dari langkah-langkah diatas adalah sebagai berikut ;

1) Penetapan Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif

Penerapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif digunakan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif antara dua variabel X dan Y, dimana hipotesis alternatif ( $H_a$ ) merupakan hipotesis tentang adanya hubungan yang positif antara variabel X dan Y dan hipotesis nol ( $H_o$ ) yaitu hipotesis yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel X dan Y.

2) Pemilihan Test Statistik dan Perhitungan Test Statistik

a. Menentukan Hipotesis

Adapun masing-masing hipotesis tersebut adalah sebagai berikut;

$H_o : \beta \leq 0$  : Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a : \beta = 0$  : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Kriteria pengujian atau penafsiran

Untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknis analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi dan korelasi sederhana karena penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel independent dan satu variabel dependent. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independent, dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependent berdasarkan nilai variabel independent yang diketahui.

Korelasi dan regresi keduanya memiliki hubungan yang sangat erat. Setiap regresi pasti memiliki korelasi, tetapi korelasi belum tentu dilanjutkan dengan regresi. Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara variabel atau lebih. Dalam penelitian ini mencari koefisien korelasi digunakan dengan rumus korelasi *Product Moment* dan Pearson.

Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditentukan. Rumus koefisien determinasi tersebut adalah:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP : Nilai Koefisien Diterminan

r : Nilai Koefisien Korelasi

- Jika nilai koefisien penentu (KP) = 0, berarti tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- jika nilai koefisien penentu (KD) = 1, berarti naik atau turunnya kepatuhan wajib pajak adalah 100% di pengaruhi oleh kualitas pelayanan.
- jika nilai koefisien penentu (KD) berada 0 dan 1. ( $0 < KP > 1$ ), maka besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap naik atau turunnya kepuasan wajib pajak adalah sesuai dengan nilai KD itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari persamaan tersebut dapat diketahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan kasualitas atau pengaruh langsung. Maka hubungan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika yang mempunyai hubungan fungsional antara kedua variabel. Adapun persamaan yang dimiliki oleh kedua variabel tersebut adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentu (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Setelah menghitung regresi linear maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya dengan aturan sebagai berikut:

- Jika b mempunyai nilai positif maka hipotesis yang dibuat sebelumnya dapat diterima.
- Jika b mempunyai nilai negatif maka hipotesis yang dibuat sebelumnya ditolak.

## PEMBAHASAN DAN HASIL

### Uji Validitas

Pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa nilai Rhitung lebih besar dari pada Rtabel, jadi hal ini dapat disimpulkan pada variabel pertanyaan kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak adalah valid.

**Tabel 1**  
**Analisis Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan**

Item Pertanyaan	Faktor Loading	Uji t	Evaluasi
X1	0,543	0,2061	Valid
X2	0,580	0,2061	Valid
X3	0,607	0,2061	Valid

X4	0,487	0,2061	Valid
X5	0,677	0,2061	Valid
X6	0,712	0,2061	Valid
X7	0,596	0,2061	Valid
X8	0,724	0,2061	Valid
X9	0,694	0,2061	Valid
X10	0,718	0,2061	Valid
X11	0,615	0,2061	Valid
X12	0,752	0,2061	Valid
X13	0,724	0,2061	Valid
X14	0,742	0,2061	Valid
X15	0,668	0,2061	Valid
X16	0,535	0,2061	Valid
X17	0,705	0,2061	Valid
X18	0,656	0,2061	Valid
X19	0,581	0,2061	Valid
X20	0,692	0,2061	Valid
X21	0,689	0,2061	Valid
X22	0,749	0,2061	Valid
X23	0,756	0,2061	Valid
X24	0,741	0,2061	Valid

1. Validitas Konstruk terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil CFA item-item pertanyaan Kepuasan Wajib Pajak yang berjumlah 4 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik dengan nilai *cut point* sebesar 0,5. Semua item pertanyaan tersebut memiliki nilai validitas di atas 0,5. Semua item pertanyaan yang valid tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
**Analisis Uji Validitas Faktor Kepuasan Wajib Pajak**

Item Pertanyaan	Faktor Loading	Uji t	Evaluasi
Y1	0,861	0,2061	Valid
Y2	0,888	0,2061	Valid
Y3	0,861	0,2061	Valid
Y4	0,785	0,2061	Valid

2. Validitas Konstruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil CFA item-item pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak yang berjumlah 5 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik dengan nilai *cut point* sebesar 0,5. Semua item pertanyaan tersebut memiliki nilai validitas di atas 0,5. Semua item pertanyaan yang valid tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Analisis Uji Validitas Faktor Kepatuhan Wajib Pajak**

Item Pertanyaan	Faktor Loading	Uji t	Evaluasi
Z1	0,513	0,2061	Valid
Z2	0,584	0,2061	Valid
Z3	0,658	0,2061	Valid

Z4	0,745	0,2061	Valid
Z5	0,818	0,2061	Valid

**Uji Reabilitas**

Uji Reabilitas pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki *Conbrach Alpha* untuk 0,944 untuk kualitas pelayanan, 0,867 untuk kepuasan wajib pajak dan 0,688 untuk kepatuhan wajib pajak, maka dalam penelitian ini variabel independen dan varibel dependen memiliki nilai besar 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen dan variabel dependen reliabel.

**Tabel 4**  
**Analisis Uji Relibilitas**

Item Pertanyaan	Faktor Loading	Keterangan
KualitasPelayanan	0,944	Baik
KepuasanWajibPajak	0,867	Baik
KepatuhanWajibPajak	0,688	Baik

**Uji Normalitas Residual**

Pengujian normalitas dapat dilakukan menggunakan Kolmogorof Smirnof (KS), dengan malihat perbandingan nilai secara signifikansi. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dapat dikatakan normal, sebaliknya jika nilai signifikansi yang dihasilkan < 0,05 maka data tidak terdistribusi dengan normal.

Berdasarkan lampiran, terlihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan level signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu  $0,02 > 0,05$  yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Predicted Value
N		91
Normal Parameters	Mean	17,7362637
	std	1,94536046
	Deviation	
Most Extreme Difference	Absolute	,078
	Postive	,078
	Negative	-0,65
Asymp.Sig. (2-tailed)		,078
		,200

- a. Test Distribution is Normal
- b. Calculated from data
- c. Lillefors Significance Correction

d. That is a lower bound of the true significance

**Uji Multikolinieritas**

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui *Variance inflation Factor* (VIP) dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* diatas 0,10 atau VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Hasil nilai VIF yang diperoleh dalam menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada diatas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi yang dibentuk.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)	,458	2,185
Kualitas_Pelayanan	,458	2,185
Kepuasan_WP		

a. Dependent variabel Kepatuhan\_WP

**Uji Heterokedastisitas**

Untuk mendeteksi adanya Heterokedastisitas dapat menggunakan uji Glejser. Pengujian ini membandingkan signifikansi dari uji apabila hasil sig . 0,05 atau 5%. Jika signifikan diatas 5% maka disimpulkan model regresi tidak membendung adanya Heterokedastisitas.

Berdasarkan tabel dapat bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi dependen nilai Absolut Ut (Absut). Hal ini terlihat dari nilai probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heterokedastisitas.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model	Sig
1. (Constant)	,000
Kualiatas_Pelayanan	,305
Kepuasan WP	,000

a. Dependent Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak

**Teknik Analisis Data**

Untuk dapat menganalisis seberapa besar suatu variabel penyebab mempengaruhi variabel akibat, maka analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Diagram jalur merupakan sebuah struktur yang lengkap dari hubungan kausal antar variabel, yang terdiri dari hubungan substruktur yang menyerupai struktur regresi. Hasil besaran diagram jalur menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel endogen yang disebut koefesien jalur.

Struktur model dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu ;

a. Substruktur 1

Dengan persamaan jalur :  $Y = \beta_{YX} X + \beta_{Y\epsilon}$

b. Substruktur 2

Dengan persamaan jalur :  $Z = \beta_{ZX} X + \beta_{ZY} Y + \beta_{Z\epsilon}$

### Uji Model

#### Substruktur 1

##### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Substruktur 1 model summary (b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,562	2,1956

a Predictors (Constant), X  
 Data Skunder Olahan tahun 2015

##### 2. Uji thitung Substruktur1

**Tabel 9**  
**Hasil Uji thitung Substruktur 1**  
**Coeffesient (b)**

Model	Understand Coefficients		Standarized Coeffesient	T	Sig
	B	Std error	Beta		
1 (Constant)	-2,867	1,528		-1,867	0,64
X	,184	0,17	,753	10,796	,000

a. Dependent Variabel Y  
 Data Skunder Olahan tahun 2015

#### Substruktur 2

##### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Substruktur 2 model summary (b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	2,3082

a Predictors (Constant), X dan Y  
 Data Skunder Olahan tahun 2015

##### 2. Uji F Statistik

**Tabel 11**

**Hasil Uji F  
ANNOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of squares	Df	Mean Squares	F	Sig
1 Regression	346,681	2	173,341	32,534	0,000 <sup>b</sup>
Residual	468,856	88	5,328		
Total	815,537	90			

a Dependent Variabel : Z

b Predictors : (Constant), Y, Z

**3. Uji thitung Substruktur 2**

**Tabel 12  
Hasil Uji thitung Substruktur 2  
Coeffesient (b)**

Model	Understand Coefficients		Standarized Coeffesient	T	Sig
	B	Std error	Beta		
1 (Constant)	9,251	1,638		5,647	,000
X	,013	,027	,057	,461	,646
Y	,552	,111	,608	4,952	,000

a. Dependent Variabel Z

Data Skunder Olahan tahun 2015

**Hasil Uji Model Substruktur 1**

**1. Uji Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Berdasarkan tabel 5.11 nilai R square menunjukkan angka 0,562. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan wajib pajak atau variabel endogen kepuasan wajib pajak sebesar 56,2% sementara 43,8% ditentukan oleh faktor lain.

**2. Uji thitung**

Dari tabel 5.12 Uji t terlihat bahwa variabel X mempunyai tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara X dan Y signifikan.

Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel lain terhadap kepuasan wajib pajak (PY€1) dapat ditentukan dengan cara berikut;

$$PY\epsilon 1 = \sqrt{1-R^2YX}$$

$$= \sqrt{1-0,562} = 0,438 = 43,8\%$$

Maka nilai (PY€1) koefesien jalur variabel lain terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 43,8%. Sehingga persamaannya adalah ;

$$Y = 0,562X + \epsilon 0,438$$

**5.5.4 Hasil Uji Model Substruktur 2**

**1. Uji Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Berdasarkan tabel 5.13 nilai R Square menunjukkan 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan wajib pajak (Y) terhadap variabel endogen kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 41,2%, sedangkan 58,8% ditentukan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**2. Uji F Statistik**

Berdasarkan tabel 5.14, dapat dilihat bahwa uji F adalah sebesar 32,534, dengan nilai signifikansi yaitu  $0,00 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama (simultan) mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Uji thitung

Berdasarkan tabel 5.15 dapat dilihat hasil uji t (pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Z) sebagai berikut :

- a. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Z).  
Dari olahan data diperoleh nilai thitung 0,461 pada sig 0,646  $> 0,05$  dan  $\beta (+) 0,57$ , artinya memiliki pengaruh yang tidak signifikan
- b. Pengaruh kepuasan wajib pajak (Y) terhadap kepatuhan wajib pajak (Z).  
Dari olahan data diperoleh nilai thitung 4,952 pada sig 0,00  $< 0,05$ , dan  $\beta (+) 0,608$  artinya pengaruhnya positif dan signifikan.

Untuk menentukan adanya pengaruh variabel lain terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat dilakukan dengan cara ;

$$\begin{aligned} PZ\epsilon^2 &= \sqrt{1-R^2ZYX} \\ &= \sqrt{1-0,425} = 0,575 = 57,5\% \end{aligned}$$

Sehingga persamaan jalurnya adalah ;

$$Z = 0,57X + 0,608Y + \epsilon 0,575$$

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut;

1. Berdasarkan uji secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Berdasarkan uji secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan uji secara parsial antara kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh hasil bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan uji secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

### Saran

Berdasarkan keterbatasan yang diuraikan, maka saran dari penelitian ini adalah ;

1. Bagi Pemerintah yang sedang mencanangkan gerakan revolusi mental hendaknya benar-benar mengimplementasikan di dalam sendi-sendi kehidupan, berorientasi membangun mental dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak bukan hanya pendekatan hukum sehingga membangun kesadaran wajib pajak atas kewajiban bernegara.
2. Bagi KPP Pratama Cibitung, hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga kepuasan wajib pajak meningkat dan ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu contoh : aktif dalam hal meningkatkan penyuluhan kepada seluruh wajib pajak
3. Bagi Wajib Pajak hendaknya dalam meningkatkan kepatuhan pajak tidak hanya melihat dari segi kualitas pelayanan saja, karena pajak merupakan iuran wajib kepada negara jadi kesadaran akan pajak harus lebih diutamakan (berpartisipasi membangun gerakan revolusi mental)
4. Bagi Penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lain yang diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai contoh ; kesadaran wajib pajak, sanksi pajak maupun kemudahan pajak seperti website online.

**DAFTAR PUSTAKA**

Fitriandi, Primandita, YudaAryantodanAgusPujiPriyono, *SusunanSatuNaskah:  
KompilasiUndang-UndangPerpajakanTerlengkap*. Jakarta: SalembaEmpat, 2011.

- Budi, *Konvergensi IFRS dan Pengaruhnya Terhadap Perpajakan: Hasil Penelitian Komprehensif dan Terlengkap atas Seluruh PSAK pasca Konvergensi IFRS Edisi 2*. Jakarta: Pratama Indomitra, 2012.
- Indriantoro, Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Fitriandi, Primandita, YudaAryantodanAgusPujiPriyono, *SusunanSatuNaskah: KompilasiUndang-UndangPerpajakanTerlengkap*. Jakarta: SalembaEmpat, 2011.
- Riduwan, Kuncoro, *Cara Menggunakan Path Analysis: Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Muliari, Setiawan. “*Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur* (2010)
- Supadmi. 2009 “*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*”. Jurnal Akuntansi; Universitas Udayana
- Auditua. 2009 “*Analisis Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara*”. (tesis) Jakarta; Universitas Indonesia
- Novelia, Kiki Rizki. 2009 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok*”.
- Prabawa dan Noviyari. 2009 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Utara*”. Jurnal Akuntansi; Universitas Udayana
- Setyaningrum, Dewi. 2008 “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Account Representative Melalui Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Madya Tangerang*”. (Tesis); Universitas Indonesia
- Ihsan. 2013 “*Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang*”. (Jurnal) ;Univeritas Negeri Padang
- Ibtida. 2010 “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening ; Studi Pada Wajib Pajak Di Jakarta Selatan*”.
- Pratiwi, Setiawan. 2014 “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*”. (Jurnal); Universitas Negeri Padang

### Artikel Online

- Astri, Rhianti Poetri. “*Sumber Sumber Penerimaan Negara*”. 2011.  
<http://astrirhianti93.blogspot.com/sumber-sumber-penerimaan-negara.html>
- Depkeu. “*Badan Kebijakan Fiskal- Departemen Keuangan*”. 2008. <http://www.fiskaldepkeu.go.id>
- Aji, Aziz Kusuma. “*Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Sebagai Strategi Peningkatan Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak*”. 2013.  
<http://http://azizkusumaaji.blogspot.com/2013/01/modernisasi-sistem-administrasi.html>
- Administrasi, Manajemen dan Kebijakan Publik. “*Administrasi dan Manajemen*.” 2009.  
<http://administrasidanmanajemen.blogspot.com>
- Tesisdisertasi. “*Dimensi Kualitas Pelayanan*”.  
2010.<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitaspelayanan.html>
- Ilmuakuntansi. “*Pengertian Pajak Menurut Ahli*”.2012.[http://ilmuakuntansi.web.id Pajak Menurut Ahli.html](http://ilmuakuntansi.web.id/PajakMenurutAhli.html)
- Budidarma. “*Perbedaan Pengertian Barang dan Jasa*.”2011.[www.budidarma.com/perbedaan-pengertian-barang](http://www.budidarma.com/perbedaan-pengertian-barang)
- Annaheira. “*Pengertian Pelayanan*.”2013.<http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.html>
- Shelmi. “*Pengertiandan Karakteristik Jasa*.”  
2009.<https://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa.html>
- Pustaka, Kajian. “*Pengertian Kualitas Pelayanan*.” 2013. <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>
- Wikipedia. “*Pelayanan Publik*” [http://id.wikipedia.org/wiki/UndangUndang Pelayanan Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/UndangUndang_Pelayanan_Publik)
- Publik, Administrasi. “*Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Indonesia*”.2014  
<http://www.administrasipublik.com/2014/09/jenis-jenis-pelayanan-publik-di-indonesia-saat-ini.html>